



Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Departamento de Psicologia Social e do Trabalho - PST

IV Turma do Curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho

TRABALHO FINAL DE CURSO

Coordenadora: Profa. Dra. Ana Magnólia Bezerra Mendes

DINÂMICA DO RECONHECIMENTO NO TRABALHO: um estudo de caso.

Apresentado por: Luiza Helena Costa de Jesus

Orientado por: Dra. Ana Magnólia Bezerra Mendes

Brasília - DF

Dezembro 2013



Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Departamento de Psicologia Social e do Trabalho - PST

IV Turma do Curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho

**DINÂMICA DO RECONHECIMENTO NO TRABALHO: um estudo
de caso.**

Apresentado por: Luiza Helena Costa de Jesus

Orientado por: Dra. Ana Magnólia Bezerra Mendes

Brasília - DF

Dezembro 2013

SUMÁRIO

RESUMO	4
ABSTRACT	5
1. INTRODUÇÃO	6
2. JUSTIFICATIVA	8
3. APRESENTAÇÃO DO CASO CLÍNICO	11
4. DISCUSSÃO E CONCLUSÃO	17
5. REFERÊNCIAS.....	19

RESUMO

O presente artigo trata-se de um estudo de caso baseado em experiências pessoais e profissionais da pesquisadora atendendo o pré-requisito para conclusão do curso de especialização em psicodinâmica e clínica do trabalho. Com o objetivo de exemplificar as reflexões sobre a importância do reconhecimento no trabalho apresenta uma vinheta clínica de atendimento em consultório particular. A constituição da identidade do sujeito ocorre de maneira privilegiada no trabalho. A partir da fala dos trabalhadores podemos tomar conhecimento da existência ou ausência do reconhecimento e das outras dimensões da mobilização subjetiva. É importante o foco do atendimento sobre as questões relacionadas à organização do trabalho e o risco de adoecimento. No espaço de discussão se processam dinâmicas de reconhecimento daquilo a que o sujeito se dedica e se esforça a desenvolver para que o objetivo proposto pela organização seja alcançado. O reconhecimento deve ser justo e dentro do real da contribuição possível a organização. Compreendendo as estratégias de mediação do sofrimento e mobilização, para transformar o sofrimento e satisfação no trabalho, chego à conclusão que este percurso ainda está em desenvolvimento. Será sempre um trabalho inacabado pois novos conflitos e desafios sempre estarão presentes.

Palavras chave: Psicodinâmica, reconhecimento, trabalho.

ABSTRACT

This article brings a case study based on personal experiments and professional researcher attending the prerequisite for completion of the specialization course in psychodynamic and clinical job. In order to exemplify the reflections on the importance recognition in paper presents a clinical vignette of care in private practice. The constitution of the identity of the subject is a privileged way at work. From the speech of workers we know of the existence or absence of recognition and other dimensions of subjective mobilization. It is important to focus assistance on issues related to work organization and risk of disease. Within discussion process dynamics recognition of what the guy is dedicated and strives to to develop the proposed goal is achieved by the organization. Recognition should be fair and within the real potential contribution the organization. Understanding the strategies of mediation of suffering and mobilization to transform suffering and job satisfaction, I conclude that this route is still in development. It will always be an unfinished work as new conflicts and challenges always will be present.

Keywords: Psychodynamic, recognition, work.

1. INTRODUÇÃO

O trabalho ocupa um lugar central na vida de homens e mulheres. Mendes (2010) afirma que o mesmo faz parte da própria constituição do sujeito. Na concepção de Dejours (2007, p.21), “o trabalho continua sendo um mediador insubstituível da realização pessoal no campo social”. Essa dimensão que o trabalho alcança na vida humana o constitui como elemento de importância capital no processo de construção da identidade, processo este que se apresenta de forma contínua e que, conforme proposto pela teoria psicanalítica, tem início na infância, na estruturação da personalidade.

Lancmam afirma:

Muitos autores discutem a centralidade do trabalho no mundo social, sua importância nas relações sujeito/sociedade e na constituição do próprio sujeito. O trabalho é mais do que o ato de trabalhar ou de vender sua força de trabalho em busca de remuneração. Há também uma remuneração social pelo trabalho, ou seja, o trabalho enquanto fator de integração a determinado grupo com certos direitos sociais. O trabalho tem, ainda, uma função psíquica: é um dos grandes alicerces de constituição do sujeito e de sua rede de significados. Processos como reconhecimento, gratificação, mobilização da inteligência, mais do que relacionados à realização do trabalho, estão ligados à constituição da identidade e da subjetividade. (Lancmam e Sznclwar, 2011, p.38)

Na psicodinâmica do trabalho a constituição da identidade é compreendida como um processo que se desenvolve ao longo de toda a vida do sujeito. O desenvolvimento da identidade está diretamente relacionada ao olhar do outro e aos mecanismos de reconhecimento provenientes desse olhar. Lancmam explica:

É a partir do “olhar do outro” que nos constituímos como sujeitos; é justamente na relação com o outro é que nos reconhecemos em um processo de busca de semelhanças e de diferenças; são as relações cotidianas que permitem a construção da identidade individual e social, a partir de trocas materiais e afetivas, fazendo com que o sujeito, ao longo de toda a sua vida, constitua sua singularidade em meio a diferenças. (Lancmam e Sznclwar, 2011, p.41).

Para trabalhar, as regras, os padrões e os valores precisam ser internalizados e fazer parte da vida mental do sujeito para que, com essa internalização e as condições oferecidas pela organização do trabalho, oportunize-se a gratificação

O reconhecimento, para a Psicodinâmica do Trabalho, é identificado como um elo central na análise das relações entre saúde mental e trabalho. De acordo com Dejours:

“A construção do sentido do trabalho pelo reconhecimento – premiando o indivíduo quanto a suas expectativas com respeito à sua realização pessoal (edificação da identidade no campo social) – pode transformar o sofrimento em prazer [...] Assim, a dinâmica do reconhecimento das contribuições para com a organização do trabalho empenha de facto a problemática da saúde mental. [...] Se a dinâmica do reconhecimento está paralisada, o sofrimento não pode mais ser transformado em prazer, não pode mais encontrar sentido: só pode gerar acúmulos que levarão o indivíduo a uma dinâmica patogênica de descompensação psíquica ou somática”. (DEJOURS, 2004, p. 74).

A subjetividade e o processo saúde-doença são “construídos” nos processos intersubjetivos, e o reconhecimento é uma das principais formas de mobilização de saúde mental no trabalho na medida em que permite uma relação de estruturação da identidade mediada pela realidade do trabalho. A retribuição esperada pelo trabalhador é de ordem material e simbólica. Espera-se a retribuição monetária, assim como se espera o reconhecimento pela atividade realizada, pela criatividade e inteligência depositada na atividade de trabalho.

O modo com que ocorre a dinâmica do reconhecimento varia de organização para organização, bem como os resultados subjetivos do reconhecimento ou de sua ausência variam de pessoa para pessoa de acordo com múltiplos fatores.

2. JUSTIFICATIVA

O real do trabalho surge sempre que nos deparamos com o inusitado. Apenas as recomendações prescritas não são suficientes na execução do trabalho pois a realidade da vida se impõe. O inesperado se apresenta com alternativas e desafios não pensados.

Durante o curso de pós-graduação em psicodinâmica e clínica do trabalho novas teorias e métodos foram para mim vistos e percebidos como o inusitado que trouxe muitas reflexões e novas possibilidades de conhecer e explicar os conflitos e desafios nos relacionamento do trabalho.

Sou profissional de saúde de nível médio em uma instituição pública há mais de 15 anos. Formei-me em psicologia e pós graduei-me em saúde perinatal e desenvolvimento do bebê. Meu desejo como psicóloga clínica sempre foi auxiliar no desenvolvimento e na superação de conflitos emocionais na relação mãe-bebê e em crianças pequenas.

Aceitei o convite da instituição em que trabalho como técnica em enfermagem para participar desta pós-graduação, pois me pareceu uma ótima oportunidade de contribuir mais, um desafio para apreender novos conhecimentos além de obter o reconhecimento como profissional de saúde mental.

Minha história de vida e meus antecedentes pessoais me intimaram a investir em mais essa oportunidade de crescimento individual e profissional. Minha ambição de ser reconhecida e valorizada me impulsionou acreditar ser possível participar de um grupo multidisciplinar com profissionais experientes e bem capacitados como médicos e enfermeiros do trabalho, psiquiatras, psicólogos, assistentes sociais e outros que já caminhavam em direção a prestação de cuidados à saúde mental dos trabalhadores.

“A psicodinâmica do trabalho desde os anos 90, vem estudando o prazer e o reconhecimento. Esses dois conceitos se articulam e são centrais para compreensão do sofrimento no trabalho, uma vez que operam como condição para a resignificação desse sofrer e para transformar a

organização do trabalho. Essa condição faz parte do jogo que envolve as vivências de prazer-sofrimento, e consequentemente, a saúde e emancipação do trabalhador.” (Mendes, 2008).

Diante de uma ciência nova estava correndo riscos e desafios inusitados, mas minha curiosidade e senso de oportunidade me mantiveram motivada a superar minhas limitações cognitivas e pessoais.

Encontrei força nas palavras da professora Ana Magnólia:

“Para o trabalho produzir reconhecimento e prazer, deve funcionar de modo a provocar o entusiasmo, pois esse aumenta a tolerância com o trabalho precarizado, gerador de sofrimento. E como obter esse entusiasmo? Um dos caminhos é pelo processo de reconhecimento, elemento constituinte e provocador da transformação do sofrimento no trabalho.” (Mendes, 2008)

No meu percurso durante as aulas e palestras muito pude compreender e aprender sobre as dificuldades diárias que vivi em meus ambientes de trabalho. A medida em que prosseguia, muito mais motivada eu ficava em elaborar uma pesquisa clínica na minha instituição. Pensava em retribuir a confiança e investimento em minha formação. Sendo capaz de devolver à instituição toda a capacitação em serviços de melhoria para a saúde mental dos colegas e trabalhadores que sofriam e sofrem como eu para atender as exigências de uma organização do trabalho baseada no gerencialismo e distante da real atividade diária dos seus servidores.

Consciente das exigências legais e éticas busquei os meios formais de prescrição e orientação às pesquisas clínicas com seres humanos. Depois de várias tentativas, indas e vindas de respostas a pareceres tive que me conformar com a realidade que não haveria tempo hábil e seguro para realizar aquele estudo. Não me queixo, apenas constato que a distância existente entre o trabalho prescrito e o real nem sempre pode ser superado já que estamos vivendo num tempo real com ritmos e prazos determinados.

O cotidiano do trabalho é constituído de tarefas prescritas de acordo com a organização das empresas e instituições. Aprendi que a psicopatologia do trabalho

demonstrou a existência de um intervalo irreduzível entre a tarefa prescrita e a atividade real de trabalho. Trabalhar é atividade coordenada e executada por homens e mulheres para prover o que não está previsto na organização do trabalho. “Trabalhar é preencher a lacuna existente entre o prescrito e o efetivo”. É aquilo que o sujeito deve acrescentar às prescrições para atingir os objetivos que lhe são confiados. (Dejours, 2012).

De acordo com Dejours: “O real é o que se deixa conhecer por quem trabalha por sua resistência ao saber-fazer, aos procedimentos, às prescrições, aquilo que se revela, geralmente como forma de resistência à habilidade técnica, ao conhecimento”. Concordo que o imprevisto deve ser enfrentado e confirmo que trabalhar é continuar a buscar, a recomeçar e sobretudo, a encontrar uma solução. (Dejours, 2012).

Diante da realidade de não ter obtido autorização para fazer as entrevistas com os trabalhadores em tempo suficiente para elaboração do trabalho final de curso, tive possibilidade escrever um trabalho teórico ou revisão de literatura a partir do tema que me inspirava que é o reconhecimento no trabalho. Durante as pesquisas iniciais para elaboração do projeto de pesquisa muitas reflexões e aprendizados obtive e posso contribuir com minhas interrogações e questionamentos a cerca desta busca incessante que nós humanos temos na tentativa de obter o reconhecimento no trabalho.

Trago um caso clínico que por razões éticas não poderei identificar e nem detalhar. Me questiono o quanto um caso clínico poderia ser interessante para os estudos da psicodinâmica do trabalho, mas o próprio Dejours me convenceu que esta contribuição poderia ser útil em todas as ocasiões em que utilizou exemplos de situações clínicas vivenciadas para ilustrar e auxiliar a compreensão de conceitos e teorias.

Em meu consultório particular, atendi uma mãe que buscou assistência para sua filha de 6 anos que apresentava sintomas de ansiedade e dificuldade no rendimento

escolar. Após avaliar a criança ficou evidente a hipótese de que a menina estivesse corporificando o estresse e conflito percebido na mãe.

Durante o desenrolar do atendimento psicoterápico oferecido à mãe pude identificar diversos aspectos de sofrimento psíquico daquela pessoa que não se justificava apenas pela sua história de vida e relacionamentos interpessoais.

O inusitado mais uma vez me confrontou com a realidade. Diante daquele discurso sofrido e único, a partir do ponto de vista individual se revelou a busca de reconhecimento pela trabalhadora que se impunha como aspecto importante a ser considerado na busca de auto regulação e bem-estar daquela mulher que me revelava dados e argumentos que muito poderiam contribuir na compreensão da psicodinâmica do reconhecimento no trabalho.

3. APRESENTAÇÃO DO CASO CLÍNICO

E.M. solteira, 36 anos, compareceu ao meu consultório por recomendação da escola da filha que apresentou queda do rendimento escolar, dificuldades no cumprimento de tarefas, agitação e irritabilidade.

De acordo com a experiência como psicóloga clínica de crianças, elaborei plano de avaliação para quatro sessões individuais e consulta de devolução e proposta de acompanhamento psicoterapêutico caso fosse necessário. Utilizando técnicas de jogos ludoterapicos e vivências de cenas psicodramáticas, além de testes projetivos, compreendi ao final da quarta sessão que estava diante de uma criança relativamente bem adaptada que apresentava sintomas de ansiedade e estresse não compatível com distúrbios de desenvolvimento físico, cognitivo ou emocional.

Durante a consulta devolutiva com a mãe apresentei minha hipótese de que a menina estivesse vivendo alguma crise de desenvolvimento diante da nova etapa de sua

vida escolar (cobranças relativas a leitura, escrita e novos desafios) ou que houvesse alguma dificuldade ou conflito no relacionamento familiar que estivesse ocasionando aquelas manifestações de insegurança, impaciência e baixa resistência à frustração.

E.M. nesta ocasião demonstrou forte emoção e começou a relatar suas dificuldades em se relacionar com a filha desde que teve que trabalhar fora e deixar a menina na creche/escola integral. Diante do desabafo, pude perceber que os comportamentos da criança sinalizavam a dificuldade em expressar o estresse e a insegurança percebida nos conflitos manifestos pela mãe. Ofereci atendimento psicoterápico. E.M. aceitou e iniciou seu processo buscando sentido e ajuda para melhorar o relacionamento com a própria filha. No decorrer das sessões pude observar e elaborar várias hipóteses. Após confirmar a formação do vínculo terapêutico, propus diversas vivências psicodramáticas para trabalhar os temas conflituosos que E.M. trazia durante seu relato.

E.M., atualmente trabalha como recepcionista terceirizada num serviço público de saúde. Iniciou sua atividade laboral por necessidades materiais, apesar de morar com os pais e receber apoio na criação da sua filha, sentia o desejo de realização pessoal e profissional. “Trabalhar não é apenas produzir, mas ainda transformar-se a si próprio e, no melhor dos casos, é uma ocasião oferecida à subjetividade de provar-se a si mesma, de realizar-se.” (Dejours, 2012).

Concordo com Dejours (apud Lancman e Sznclwar, 2011) quando afirma que “[...] muitas mulheres e homens estão, graças ao trabalho, em melhor estado de saúde mental do que estariam caso não trabalhassem.” O trabalho pode ser um mediador importante para as mulheres que buscam sua autonomia e emancipação.

No seu primeiro emprego trabalhou como secretária em um consultório odontológico, possui ensino médio completo e exercia as tarefas exigidas com

desenvoltura. Após 11 meses nesse serviço, recebeu um convite para trabalhar na empresa terceirizada prestadora de serviços neste órgão público que se trata de uma unidade de assistência médica ambulatorial para seus servidores.

De acordo com o Manual Sobre Terceirização do Ministério do Trabalho e Emprego:

Terceirização é a contratação de serviços por meio de empresa, intermediária entre o tomador de serviços e a mão-de-obra, mediante contrato de prestação de serviços. A relação de emprego se faz entre o trabalhador e a empresa prestadora de serviços, e não diretamente com o contratante destes. (MTE, 2001).

Segundo o magistério do professor Sérgio Pinto Martins, a terceirização consiste na possibilidade de contratar terceiro para a realização de atividades que não constituem o objeto principal da empresa. Essa contratação, esclarece o jurista, pode envolver tanto a produção de bens, como de serviços, como ocorre na necessidade de contratação de serviços de limpeza, de vigilância ou até de serviços temporários.

A flexibilização do trabalho trouxe consigo uma série de exigências, dentre as quais destacamos: a necessidade de se adaptar as novas tecnologias que se renovam rapidamente – impondo aos funcionários a obrigação de estar em um constante processo de qualificação – e a capacidade de enfrentamento de situações adversas relacionados a fatores de diferentes ordens, que colocam o homem frente ao fracasso e mobilizam sua singularidade (GERNET, 2010).

Tanto nos setores fabris quanto nas atividades consideradas de serviço, as adversidades estão diretamente vinculadas ao cumprimento de metas produtivas, assim como, a necessidade de um manejo constante das relações interpessoais, com os colegas de trabalho, com superiores e até mesmo com os clientes.

Como foi indicada para aquele trabalho, não teve muita escolha pelo local onde deveria prestar seus serviços, mas se adaptou apesar de não haver necessidade de

formação específica para aquela atividade. Verbalizava sentimentos de gratidão: *“Não posso me queixar, né! Ganho mais agora. Sei o quanto é difícil encontrar uma oportunidade dessa!”*

As atividades de recepção incluem: recepcionar e prestar serviços de apoio a clientes, pacientes e visitantes; prestar atendimento telefônico e fornecer informações; marcar entrevistas ou consultas e receber clientes ou visitantes; averiguar suas necessidades e dirigir ao lugar ou a pessoa procurados; observar normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes e notificando seguranças sobre presenças estranhas. (CATHO, 2013). Então configura-se como uma atividade de vigilância e segurança, pois representa a porta de entrada daquela unidade de saúde acolhendo e encaminhando ao atendimento adequando todos os servidores e clientes que buscam suas consultas e exames.

Estando então a cinco anos trabalhando no mesmo órgão presenciou e sofreu a mudança de empresa terceirizada várias vezes, pois os contratos são geralmente com a duração de dois anos e o órgão público executa sempre uma nova licitação de prestação de serviços podendo ou não renovar o contrato. Várias empresas participam do processo de concorrência e a falta de estabilidade sempre foi considerada uma ameaça forte. Em 2011 correu o risco de ser demitida, pois a nova empresa terceirizada não é obrigada a contratar os mesmos funcionários da empresa anterior, mas este órgão solicita sempre que possível a manutenção dos trabalhadores já treinados e adaptados à rotina e demandas de tarefas daquele serviço de saúde.

Na prática A.M. está subordinada a duas organizações de trabalho que nem sempre estão dispostas a coordenar suas prescrições para seus trabalhadores. Já ocorreu inclusive uma ocasião em que o serviço de saúde rescindiu o contrato com a empresa terceirizada devido a descumprimento das recomendações contratuais. Na ocasião A.M.

ficou quase dois anos sem obter o exercício das férias pois a empresa que saiu pagou o direito em valores pecuniários e a nova empresa contratante por força da lei só ofereceu o benefício após completar um ano de carteira assinada.

Como a mão-de-obra terceirizada presta serviços nas dependências do tomador de serviços, mas com vínculo empregatício junto à empresa prestadora, a Previdência Social e o Ministério do Trabalho e Emprego exigem a fiscalização dessas empresas pelos seus contratantes. Assim, além de escolher corretamente uma empresa prestadora de serviços idônea na contratação, o tomador deverá monitorá-la mês a mês, arquivando os documentos fornecidos. Quaisquer dúvidas que surgirem durante o monitoramento poderão ser solucionadas pelos órgãos regulamentadores das respectivas normas. Subsidiariamente, se surgirem conflitos durante essa fase com a prestadora de serviços, procurar os sindicatos profissional e patronal é uma boa alternativa para a solução de problemas advindos da terceirização, a fim de que possam conduzir corretamente uma mediação desses conflitos, assim como tomar as providências legais que o caso possa requerer. (MTE, 2001).

Para compreender essa relação entre trabalhador, órgão público e empresa terceirizada apresento alguns conceitos retirados do Manual Sobre Terceirização do Ministério do Trabalho e Emprego:

Estabelece-se entre as partes relação triangular tendo num dos vértices da figura geométrica o trabalhador temporário e, nos outros dois, a empresa fornecedora de um lado, e do outro, a empresa tomadora. Entre os três forma-se uma relação contratual de trabalho. O vínculo que se cria entre a fornecedora e a tomadora é de natureza civil, ou seja, entre as empresas há um contrato de prestação de serviços.

A relação jurídico-trabalhista estabelece-se entre a fornecedora e o trabalhador, que são os sujeitos da relação de emprego, e o trabalhador temporário gozará a condição de empregado da fornecedora, enquanto achar-se trabalhando ou prestando serviços a terceiros (tomadora).

Já a relação estabelecida entre o trabalhador temporário e a empresa tomadora não é de emprego apesar da dupla subordinação do trabalhador temporário às duas empresas (fornecedora e tomadora). A fornecedora delega o poder de comando à tomadora, permanecendo com o poder disciplinar (§ 2º do art. 12 e no art. 13 da lei sob comento). Por sua vez, o empregado obriga-se a prestar serviços em favor da empresa tomadora.

Assim, trata-se de modalidade de contrato a termo com características próprias, guardando algumas semelhanças com o contrato a prazo determinado previsto no art. 443 da CLT, mas também, com algumas diferenças. O dispositivo consolidado estipula como prazo máximo o período de dois anos, permitindo dentro desse período uma prorrogação

com a observação do art. 451 daquele diploma legal, ou seja, se no prazo de dois anos ocorrer mais de uma prorrogação restará desnaturado o contrato a prazo que passará a vigor por tempo indeterminado. (MTE, 2001).

Para Dejours (apud Martins, 2012) a flexibilização dos contratos de trabalho favorece a criação de formas de inserção mais instáveis. A estabilidade e a segurança no emprego começam a ceder espaço a novas relações no mercado. Isso também afeta a identidade e o próprio reconhecimento.

E.M. em diversas ocasiões relatou experiências de constrangimentos e ameaça de perder esse emprego, mas no geral se considera uma vencedora por permanecer tanto tempo nesta unidade de saúde apesar de ter presenciado a mudança de empresa prestadora duas vezes. *“Sabe, é muito difícil ficar sem férias e ver seu colega de trabalho ser demitido quando ocorre mudança na empresa. Sempre fico com medo de acontecer comigo, mas acho que tenho sorte por ficar aqui, gosto muito dos médicos e da equipe.”*

Seu discurso inicialmente demonstrou satisfação com seu trabalho, mas no decorrer das entrevistas pude constatar que conflitos e exigências também faziam parte do seu cotidiano de trabalho naquela unidade de saúde.

Trabalhar também significa suportar o sofrimento inerente as atividades. Para suportar esse sofrimento os trabalhadores se utilizam de estratégias defensivas individuais e coletivas. Castro e Merlo (2011) citando Dejours afirmam que o trabalhar provoca sofrimentos em decorrência de constrangimentos sociais, de dominação, de injustiça, desprezo, humilhação, exigências entre outros. Muitas vezes presentes no relato de E.M. esses constrangimentos eram minimizados por uso de defesas suficientemente eficazes contra o sofrimento.

Soraia Martins explica sobre a escuta arriscada:

A investigação clínica de um determinado contexto de trabalho está apoiada na observação e na escuta de situações vivenciadas pelos trabalhadores. No exercício da atividade clínica, não basta o pesquisador ouvir o trabalhador, é necessário escutar-, ou seja, compreender algo inédito no discurso, para ocorrer a produção de sentido e a elaboração das vivências subjetivas relacionadas ao trabalho. Dejours (1993a/2004b) ressalta que a escuta só produz efeitos se envolver riscos ao pesquisador – risco de compreender algo inédito, riscos pessoais ao escutar o drama de sofrimento de alguém, o risco de estabelecer relações com o referencial teórico, o risco da tomada de posição frente à demanda e ao testemunho, denominando-o de escuta arriscada. (Martins, 2012).

4. DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

No processo de construção da identidade no campo social, ganha destaque a dinâmica do reconhecimento que, a partir da perspectiva da psicodinâmica do trabalho, refere-se a uma forma de valorização do engajamento subjetivo e do sofrimento inerente ao trabalhar. E mais que isso, diz respeito a “um modo específico de retribuição simbólica dada ao sujeito como compensação por sua contribuição aos processos da organização do trabalho, pelo engajamento da subjetividade e da inteligência” (Dejours *apud* Mendes, 2007, p.43).

Conforme afirma Dejours (1999; 2008a) o engajamento subjetivo no trabalho se apoia no par contribuição-retribuição. O trabalhador contribui para a organização de trabalho e espera receber o reconhecimento por seus esforços, por ir além do prescrito para realizar o melhor trabalho possível. O julgamento, revestido de conteúdo simbólico, que se apresenta na forma de reconhecimento, configura-se como a retribuição esperada e mais valorizada pelo sujeito, que dá sentido a seu investimento subjetivo no trabalho.

As relações interpessoais que se estabelecem no campo do trabalho implicam na busca de um julgamento, que confirme ou não as atitudes do indivíduo frente ao real, mas, que, além disso, evidencie a importância de sua atividade para a manutenção da

organização do trabalho. Portanto, é fundamental que haja uma reformulação constante sobre o ato de julgar.

De acordo com Dejours (2005; 2008a) é o julgamento que confere ao sujeito a condição de pertencimento a uma comunidade específica e este pode vir imbuído por dois sentidos: o primeiro relaciona-se a utilidade social, econômica ou a técnica do trabalho e envolve o juízo dos superiores hierárquicos, dos subordinados e em alguns casos dos clientes. O segundo sentido é atribuído a estética ou a beleza do trabalho, este julgamento é realizado pelos pares, sendo considerado o mais importante, uma vez que para reconhecer é preciso antes conhecer o trabalho. Sendo assim, ninguém melhor para analisar com propriedade a execução e o resultado de uma atividade do que alguém que também a desempenhe ou que saiba o quanto de esforço e de investimento é necessário para concretizá-la (DEJOURS, 2008).

Existem muitos obstáculos à dinâmica do reconhecimento, a maioria dos quais está relacionada às novas formas de organização do trabalho decorrentes da flexibilização do capital, que legitima e incentiva condutas individualizadas e a competição. Neste cenário, o outro passa de aliado a adversário e assim as relações intersubjetivas tornam-se ameaçadas pela lógica do “cada um por si” (DEJOURS, 2008; MENDES, 2010).

É nesse contexto que a dinâmica do reconhecimento ganha destaque, pois a partir desta é possível superar os entraves que surgem na vivência real do trabalho. O reconhecimento dos investimentos afetivo, físico e cognitivo feito pelo sujeito para contribuir com a Organização do Trabalho impulsionam o trabalhador a buscar formas de enfrentar, superar e transformar as situações deletérias inerentes ao trabalho.

Em seu discurso E.M. confirma que existe um suporte por parte da empresa terceira para que pudesse trabalhar com qualidade. Em várias oportunidades recebeu

apoio e treinamento para obtenção de preparo profissional e qualificação necessários, para a prestação de atendimento ao público. O departamento responsável pela gestão do contrato de prestação de serviços oferece periodicamente reuniões e palestras para facilitar as atividades e cumprir as prescrições, além de oportunidade de compartilhar com as recepcionistas de outros setores da instituições suas experiências e soluções para os conflitos e desafios diários.

Muito mais teria a relatar e discutir com relação ao tema proposto, visto que ainda continuo acompanhando a referida cliente, mas devo concluir que o trabalho de pesquisa, reflexão e perlaboração das relações pessoais e profissionais de trabalho estão sempre em contínuo desenvolvimento.

5. REFERÊNCIAS

Avila, S F O e Barcelos, J D M. (2012) **Trabalho, reconhecimento e saúde mental**. Anais do EBPSG. Disponível em: <http://www.ppi.uem.br/eventos/artigos/16.pdf>.

Bassani, J C B. (2010) **Trabalho e Reconhecimento**: Análise das condições de trabalho e reconhecimento na Clínica Odontológica “X”, em Porto Alegre, em 2009. Revista Conversas e controvérsias, Porto Alegre, v. 1, n. 1, p. 40-56.

Bendassolli, Pedro. (2011) **Reconhecimento no trabalho**. Disponível em: <<http://www.blog.pedrobendassolli.com/>>

Castro, T C M. & Merlo, A R C. (2011) **Reconhecimento e saúde mental na atividade de segurança pública**. *Psico*, Porto Alegre, PUCRS, v. 42, n. 4, pp. 474-480, out./dez.

Dejours, C. (1992) **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. Tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. Ampliada. São Paulo: Cortez – Oboré.

Dejours, C. (1999). **Conferências Brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho**. São Paulo: Fundap: EAESP/ FGV.

Dejours, C. (2004). In. Lancman, S., & Sznclwar, L. I. (Orgs.). Christophe Dejours. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15.

Dejours, C. (2012). Trabalho Vivo, tomo II, **Trabalho e emancipação**. Tradução de Franck Soudant. Brasília: Paralelo 15.

Gernet, I. Psicodinâmica do Reconhecimento. IN: Mendes, A. M. *et.al.* (2011) **Psicodinâmica e Clínica do Trabalho**: temas, interfaces e casos brasileiros. Curitiba: Juruá.

Lancman, S e Sznewar, LI (org) (2011) **Christophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Tradução Franck Soudant. Brasília: Paralelo 15.

Martins, S P. (1995) **A terceirização e o Direito do Trabalho**. SÃO Paulo: Malheiros.

Martins, S. **Clínica do trabalho**: o papel do reconhecimento da inteligência prática e sua repercussão nos processos de saúde. Trabalho apresentado no V CBPOT 2012 – Congresso brasileiro de psicologia das organizações e do trabalho, realizado no Rio de Janeiro em 2012. Disponível em:

Mendes, A M. (2007) **Psicodinâmica do Trabalho – Teoria, Método e Pesquisas**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Mendes, A M. (2008) **Trabalho e Saúde - O Sujeito entre Emancipação e Servidão**. Curitiba: Juruá.

Mendes, A M.; Merlo, A R C.; Morrone, C F. e Facas, E P. (2010) **Psicodinâmica e Clínica do Trabalho: Temas, interfaces e casos brasileiros**. 1. ed. Curitiba: Juruá, v. 1, 545 p.

Mendes, A M; Lima, S C C.; Facas, E P. (2007) **Diálogos em psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, v. 1, 185 p.

Millani, Helena de Fátima Bernardes. **Um Olhar para o Sofrimento no Trabalho**. Disponível em: <www.saudeetrabalho.com.br/>. Acessado em: março, 2013.

Ministério do Trabalho e Emprego. **Terceirização: trabalho temporário: orientação ao tomador de serviços**. Apresentação de Vera Olímpia Gonçalves. Brasília: MTE, SIT, 2001.

Traesel, E S. e Merlo, A R C. (2009). **A psicodinâmica do reconhecimento no trabalho de enfermagem**. Psico, Porto Alegre, PUCRS, v. 40, n. 1, pp. 102-109, jan./mar.

Traesel, E. S.; Merlo, A. R. C. Sofrimento no trabalho e possibilidades de saúde e realização: Psicodinâmica do Reconhecimento em enfermagem. In: MENDES, A. M.. et. al. (2011) **Psicodinâmica e Clínica do Trabalho**: temas, interfaces e casos brasileiros. Curitiba: Juruá.